



PELAKSANAAN MOTIVASI OLEH KEPALA UPTD DALAM UPAYA MENCAPAI KUALITAS PELAYANAN PESERTA PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA UPTD PUSKESMAS ARGAPURA KABUPATEN MAJALENGKA

Oleh :
Dr. Aceng Jarkasih, Drs., M.Si.

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Untuk itu seluruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Puskesmas merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pelayanan untuk peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan observasi ternyata kualitas pelayanan JKN masih belum memenuhi kriteria, yang terlihat pada indikator sebagai berikut : Masih ada keluhan dari peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) terkait pelayanan; Data base kepesertaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) kurang akurat; sehingga upaya petugas dalam memberikan tanggungjawab dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional relatif kurang; Kurangnya informasi dan fasilitas yang memadai. Masalah-masalah tersebut dikarenakan pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD belum berdasarkan asas-asas motivasi secara maksimal.

Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka dengan populasi sebanyak 44 orang dan sampel sebanyak 22 orang yang merupakan pegawai/petugas kesehatan UPTD Puskesmas Argapura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, data diperoleh melalui hasil observasi langsung, wawancara terstruktur dan angket.

Dalam melaksanakan penelitian penulis menggunakan landasan teori tentang motivasi dengan parameter asas-asas motivasi yang dikemukakan oleh Melayu S.P Hasibuan dan untuk pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml.

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan, mengenai pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD presentasinya mencapai nilai rata-rata 67 %, dengan predikat “Cukup Baik”. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) presentasinya sebanyak 72 % dengan predikat “Cukup Baik”.

PENDAHULUAN

Bidang kesehatan merupakan salah satu disiplin ilmu yang mempengaruhi perkembangan dan praktek dari ilmu Kesejahteraan Sosial. Bahkan bidang kesehatan dianggap sebagai salah satu indikator utama dari berkembangnya kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah geografis tertentu.

Kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah tersebut antara lain dapat dilihat dari beberapa indikator dari indeks pembangunan manusia (*human development indeks*) yang masih menempatkan indikator seperti angka kematian bayi, angka kematian ibu melahirkan, angka harapan hidup, dan angka harapan hidup sehat.

Di Indonesia Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) masih cukup tinggi, Angka Kematian Ibu (AKI) 228 dari 100.000 kelahiran, sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) diperkirakan 34 bayi meninggal dari 100.000 kelahiran. Angka tersebut masih jauh dari target nasional tahun 2015 dimana AKI Indonesia diharapkan dapat terus menurun hingga 102/100.000 kelahiran. Sementara untuk AKB diharapkan dapat terus menjadi 32/100.000 kelahiran. (<http://www.lampost.co.id/18Maret> 2014)

Sebagian besar masyarakat di Indonesia merupakan kalangan masyarakat ekonomi menengah ke bawah yang tentu saja sangat rentan terhadap masalah kesehatan. Berbagai kalangan masyarakat terutama masyarakat miskin menghadapi berbagai masalah kesehatan seperti keterbatasan akses layanan kesehatan dan rendahnya status kesehatan yang berdampak pada rendahnya daya tahan mereka untuk bekerja mencari nafkah, terbatasnya kemampuan anak dari keluarga untuk tumbuh dan berkembang, dan rendahnya derajat kesehatan ibu. Penyebab utama dari rendahnya derajat kesehatan masyarakat miskin selain kurangnya kecukupan pangan adalah keterbatasan akses terhadap layanan dasar, rendahnya mutu layanan kesehatan dasar, kurangnya pemahaman terhadap perilaku hidup sehat, rendahnya pendapatan, dan mahalanya biaya jasa kesehatan.

Padahal di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak

memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat masyarakat miskin dan tidak mampu.

Selain itu di dalam Undang-Undang No.36 Tahun 2009 juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan nasional.

Untuk menwujudkan komitmen tersebut, pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan.

Menteri Kesehatan (Menkes) memiliki kekuasaan pengelolaan keuangan Negara di bidang kesehatan, dan pengelolaan keuangan tersebut diwujudkan dalam bentuk bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat untuk melindungi resiko sosial. Bantuan sosial tersebut direalisasikan dalam bentuk Jaminan Kesehatan yang penyelenggaraannya dalam skema asuransi sosial.

Usaha ke arah itu sesungguhnya telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerimaan pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan



Daerah (Jamkesda). Namun demikian, skema-skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Untuk mengatasi hal itu, pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No.40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang No.24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional akan diselenggarakan pada 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI), Peraturan Presiden No.12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (*Roadmap* Jaminan Kesehatan Nasional).

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Sosial Nasional dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Sampai saat ini peserta Jaminan Kesehatan Nasional yaitu 144.330.879 jiwa yang dimutakhirkan pada bulan Mei 2015. Untuk Kabupaten Majalengka sendiri peserta Jaminan Kesehatan Nasional saat ini yaitu 570.000 jiwa. (<http://www.bpjs.go.id/Mei2015>)

Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, diharapkan seluruh masyarakat terutama masyarakat miskin yang selama ini mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu karena keterbatasan finansial.

Namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Jaminan Kesehatan itu sendiri, kemudahan pengobatan dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional pun belum sepenuhnya berhasil, karena panjangnya birokrasi dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut. Selain itu jumlah penduduk yang mencapai dua ratus jiwa juga menjadi faktor penghambat usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi masyarakat Indonesia keseluruhan.

Dalam menjalankan program layanan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut, BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, Posyandu, dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan



preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggungjawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika diiringi kualitas pelayanan kesehatan yang baik diberikan oleh penyedia jasa kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan selalu dilakukan, namun hal itu tidak berhasil tanpa adanya kontribusi dari masyarakat.

Kesadaran masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan tentunya juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan masyarakat itu sendiri, hal ini terbukti bahwa sejak BPJS Kesehatan menjangkau untuk kalangan masyarakat, banyak berbagai masukan perbaikan, kritik, dan saran ditujukan kepada pelayanan kesehatan Indonesia yang bertujuan agar kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia meningkat.

Tuntutan masyarakat dalam kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional dirasakan menjadi perhatian khusus sehingga diperlukan motivasi Kepala UPTD atas temuan-temuan yang terkait dengan cara-cara pengelolaan yang dilakukan dalam

pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional apakah telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Tercapainya pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka ditentukan oleh kemampuan Kepala UPTD dalam melaksanakan motivasi terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai untuk melaksanakan tugas pekerjaannya secara optimal. Dengan melakukan motivasi yang baik diharapkan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional yang akhirnya akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dari organisasi.

Oleh karena itu, Kepala UPTD dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya mutlak harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, dan salah satunya fungsi pemberian motivasi.

Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional, khususnya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), seorang pemimpin senantiasa harus melakukan motivasi terhadap pelayanan tersebut secara terus-menerus. Artinya seorang pemimpin harus memberikan motivasi dalam urusan pelayanan yang diberikan oleh pegawainya. Pelaksanaan motivasi oleh pemimpin dapat mewujudkan suatu hubungan yang baik antara pemimpin dan bawahan sehingga dapat menimbulkan rasa memiliki dan mereka merupakan bagian dari organisasi.

Berdasarkan pengamatan penulis pada waktu melaksanakan penelitian ternyata pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka belum memenuhi kriteria dari

kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Masih ada keluhan dari peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas.
- 2) Data base kepesertaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) kurang akurat, sehingga upaya petugas dalam memberikan tanggungjawab dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional relatif kurang.
- 3) Kurangnya informasi dan fasilitas yang memadai.

Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah tersebut terdapat dua subjek yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu pelaksanaan motivasi Kepala UPTD dan kualitas pelayanan. Dengan demikian penulis mencoba merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka.
- 2) Bagaimana hambatan yang ditemui oleh Kepala UPTD terkait pelaksanaan motivasi dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura kabupaten Majalengka
- 3) Upaya apakah yang dilakukan oleh Kepala UPTD untuk mengatasi hambatan motivasi dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka.

Tujuan

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui dan menilai pelaksanaan Motivasi Kepala UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka, apakah pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau tidak. Oleh karena itu tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan motivasi Kepala UPTD dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka.
- 2) Untuk mengetahui dan memahami hambatan-hambatan yang dihadapi Kepala UPTD dalam pelaksanaan motivasi.
- 3) Untuk mengetahui dan memahami upaya-upaya yang dilakukan oleh Kepala UPTD dalam menanggulangi hambatan-hambatan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi

Dalam menjalankan organisasi seorang pemimpin mutlak harus melaksanakan berbagai fungsi organik administrasi dan manajemen agar dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Sondang P Siagian dalam bukunya "Filsafat Administrasi" mengemukakan pendapatnya tentang fungsi organik administrasi dan manajemen sebagai berikut:

- a. perencanaan (*planning*)
- b. pengorganisasian (*organizing*)
- c. pemberian motivasi (*motivating*)
- d. pengawasan (*controlling*)

e. penilaian (*evaluating*). (2014:87).

Memperhatikan pendapat Sondang tersebut di atas maka pemberian motivasi adalah salah satu fungsi organik manajemen. Motivasi secara harfiah bermakna kegiatan pimpinan untuk mendorong orang-orang untuk mau bergerak atau bekerja. Oleh karena itu, motivasi selalu berhubungan dengan manusia.

Dalam melaksanakan fungsi motivasi, seorang pimpinan dituntut untuk memiliki kemampuan untuk dapat menumbuhkan semangat kerja dan dapat memberikan bimbingan terhadap para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Untuk lebih memperjelas pemahaman mengenai pengertian motivasi, akan penulis kemukakan pendapat beberapa ahli.

Adam I. Indrawijaya dalam bukunya “Prilaku Organisasi” mengemukakan pengertian motivasi sebagai berikut:

“Motivasi sesungguhnya merupakan proses psikologis dalam mana terjadi interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, proses belajar, dan pemecahan persoalan”. (2009: 67).

Menurut Sondang Siagian dalam bukunya “Filsafat Administrasi” mengemukakan pengertian motivasi sebagai berikut:

“Penggerakan (*motivating*) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis”. (2014:106).

Sedangkan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson yang dikutip lalu diterjemahkan oleh H.A.S Moenir dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, mengatakan bahwa: “Motivasi berasal dari kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dari diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat”. (2006: 136)

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa motivasi merupakan upaya menumbuhkan semangat kerja para pegawai dengan memberikan rangsangan atau dorongan, sehingga para pegawai dapat terdorong untuk bekerja ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam setiap organisasi para anggota atau pegawai sudah barang tentu mengharap timbal balik dari organisasi atas prestasi yang telah dicapainya. Oleh karena itu seorang pemimpin dalam melaksanakan motivasi terhadap bawahan atau para pegawai harus memperhatikan harapan dari para pegawai tersebut.

Hal itu sejalan dengan pendapat G.R Terry yang dikutip Yunus dan Titin Sukartini dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” yang mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu:

- a. Kebutuhan pribadi
- b. Tujuan-tujuan dan prestasi orang atau kelompok yang bersangkutan
- c. Dengan cara apa kebutuhan dan tujuan tersebut dapat direalisasikan. (2012:162).

Asas-Asas Motivasi

Untuk dapat mencapai tujuan pemberian motivasi, yaitu tumbuhnya semangat kerja dan peningkatan

produktivitas kerja pegawai, maka dalam pelaksanaan motivasi tersebut harus memperhatikan asas-asas motivasi dan melaksanakan pemberian motivasi secara optimal.

Dalam melaksanakan fungsi motivasi, seorang pimpinan sudah selayaknya memperhatikan dan melaksanakan asas-asas motivasi. Berikut ini akan penulis kemukakan asas-asas motivasi menurut Melayu S.P. Hasibuan dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” sebagai berikut:

- 1) Asas Mengikutsertakan
- 2) Asas Komunikasi
- 3) Asas Pengakuan
- 4) Asas Wewenang yang Didelegasikan
- 5) Asas Adil dan layak
- 6) Asas Perhatian Timbal-Balik (1996 : 225).

Untuk lebih memperjelas pemahaman mengenai asas-asas motivasi, akan penulis uraikan sebagai berikut:

- 1) Asas mengikutsertakan
Asas ini bermakna seorang pimpinan harus senantiasa mengikutsertakan bawahannya untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Bawahan diikutsertakan dengan memberi kesempatan untuk menyampaikan ide, saran, rekomendasi atau kritik. Dengan demikian, para pegawai diharapkan merasa ikut bertanggungjawab atas tercapainya tujuan organisasi.
- 2) Asas Komunikasi
Asas komunikasi mengandung maksud bahwa seorang pimpinan harus memberikan informasi secara jelas mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai, bagaimana mengerjakannya serta kendala-

kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Melalui penerapan asas komunikasi tersebut diharapkan bawahan dapat tergerak untuk mengetahui segala permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, sehingga akan berpengaruh terhadap meningkatnya gairah dan semangat kerja pegawai .

- 3) Asas pengakuan
Penerapan asas pengakuan oleh seorang pimpinan ialah dengan memberikan penghargaan yang proporsional terhadap prestasi kerja bawahannya, sehingga bawahan akan lebih giat dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Adakalanya penghargaan seorang pimpinan cukup berupa pujian. Akan tetapi, jika pujian tersebut diterapkan urusannya akan berpengaruh lain dan dapat menjadi pendorong bagi pegawai yang lain untuk berprestasi.
- 4) Asas wewenang yang didelegasikan
Seorang pimpinan dalam melaksanakan fungsi motivasi harus dapat mendelegasikan sebagian wewenang dan memberikan kebebasan pada bawahan untuk mengambil keputusan. Melalui pendelegasian sebagian wewenang pada bawahan, diharapkan bawahan akan lebih antusias dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
- 5) Asas Adil dan Layak
Keberhasilan pelaksanaan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, tergantung kepada kemampuan Pimpinan dalam memperlakukan para pegawai secara adil dan layak, karena melalui cara ini dapat menjadikan para pegawai merasa kemampuan

dan keterampilannya dapat dihargai secara wajar melalui gaji, pujian dari pimpinan secara adil dan layak.

- 6) Asas perhatian timbal balik
Dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, seorang pimpinan harus dapat mengemukakan keseluruhan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian bawahan dapat memahami dengan baik tugas dan tanggungjawabnya masing-masing dan akan berusaha memenuhi tuntutan organisasi. Sebaliknya, setelah tujuan organisasi dapat tercapai hendaknya pimpinan harus dapat pula memperhatikan kebutuhan-kebutuhan para pegawai sebagai perwujudan timbalbalik antara organisasi dan pegawainya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah serta dapat lebih memahami secara lebih jelas mengenai pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), penulis akan menguraikan pengertiannya dalam rangka memahami penelitian secara menyeluruh.

Kualitas yang dimaksud tersebut adalah kualitas yang didasarkan pada harapan dan kepuasan dari konsumen (masyarakat). Dalam hal ini, konsumen (masyarakat) merupakan faktor penentu dalam kualitas, yang dapat menilai sejauhmana kualitas dari suatu organisasi atau instansi.

Berdasarkan pendapat Harbani Pasolong dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” mengemukakan bahwa “Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya” (2010 : 132).

Pengertian pelayanan menurut Sedarmayanti dalam bukunya “Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)” mengemukakan bahwa “Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segalabidang”.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi instansi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Gron cross yang dikutip oleh Daryanto dan Ismanto Setyabudi dalam bukunya “Konsumen dan Pelayanan Prima” mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan

yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen”.

(2014:143).

Pengertian pelayanan menurut Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, disebutkan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1)).

Sedangkan pengertian pelaksanaan pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut di atas dijelaskan sebagai berikut :

“Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik” (UU Nomor 25 Tahun 2009: Pasal 1 ayat (5)).

Dengan demikian kualitas pelayanan adalah sikap / perlakuan yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat) sesuai dengan standar tertentu.

Adapun untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis menggunakan lima dimensi kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Zeithaml yang di kutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya yang berjudul

“Teori Administrasi Publik” adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* (yang berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan) : Kemampuan dan keadaan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.(2008:135)

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ilmiah perlu diketahui dan dipelajari metode penelitian. Metode penelitian dapat juga dikatakan sebagai strategi dalam pemecahan masalah, pada tahap ini dapat menggambarkan gambaran bagaimana suatu masalah dalam penelitian dapat dipecahkan dan ditemukan jawabannya. Hal lain yang perlu diperhatikan juga adalah tahap-tahap dari penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang menggambarkan secara sistematis pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD

Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka.

Jenis Data dan Informasi

Data Primer

Menurut Nazir dalam buku “Metode Penelitian” data/sumber primer adalah tempat atau gudang penyimpanan yang orisinil dari data sejarah. Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu. (2013:50). Sedangkan menurut Sugiyono (2014:225) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dengan kata lain sumber data primer bersumber dari kata-kata yang didengar dan tindakan yang diperoleh dari lokasi penelitian yaitu UPTD Puskesmas Argapura, baik dengan pengamatan atau wawancara.

Data Sekunder

Menurut Nazir data/sumber sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang “jaraknya” telah jauh dari orisinil. (2013:50) Atau dengan kata lain data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber bacaan. Namun Sugiyono mengatakan bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (2014:225).

Dokumen yang dimaksud adalah dokumen-dokumen yang peneliti dapatkan dari UPTD Puskesmas Argapura dengan teknik dokumentasi

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seseorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar dapat mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur

yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan pada kepustakaan/buku-buku, dokumen yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Teknik ini untuk memperoleh landasan teori berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Studi Lapangan

Yaitu melakukan data atau informasi dengan mengadakan penelitian langsung pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka, yang meliputi :

a) Observasi langsung

“Observasi langsung menurut Nazir yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa adanya pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”. (2013:175).

Dalam hal ini peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, tanpa melibatkan diri kepada kegiatan yang sedang berlangsung dengan maksud untuk mengetahui selengkap mungkin mengenai permasalahan yang terdapat dalam obyek penelitian.

b) Wawancara terstruktur

Menurut Esterberg (2002) dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D” mengatakan bahwa “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi

dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (2014:231)

Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara terstruktur, dalam melakukan wawancara ini pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan kepada informan/responden yang cukup memiliki data.

c) Angket

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan tertulis kepada responden.

Analisis Data

Teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Menurut bogdan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, angket, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh sugiyono dalam bukunya “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D” mengemukakan tahap kegiatan dalam menganalisis data kualitatif, yaitu :

a. Pengumpulan Data

Data-data yang diperoleh dari aneka macam cara (observasi, wawancara, dokumentasi, foto perekaman, dan lain-lain) dikumpulkan kemudian direduksi atau dipilah-pilah.

b. Reduksi data

Diartikan sebagai proses pemilihan, perumusan, perhatian, pada

penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi, data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan.

c. Penyajian data

Sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu yang sudah dipahami, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Verifikasi kesimpulan

Menarik kesimpulan verifikasi dari berbagai temuan data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. (2012:337)

Adapun teknik modus yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto dalam bukunya “Prosedur Suatu Penelitian Pendekatan Praktik” dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f_x}{n} 100 \%$$

Keterangan :

p=persentase jumlah responden yang memberi jawaban

f=frekuensi responden yang memberikan jawaban

n=jumlah responden. (2010 : 254).

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Motivasi Oleh Kepala UPTD Dalam Upaya Mencapai Kualitas Pelayanan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka

Peranan pemimpin dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta yang besar maupun yang kecil sangat menentukan kearah pencapaian tujuan. Seorang pemimpin

harus mampu dan mau melaksanakan tugas dengan ikhlas sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan rencananya yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa motivasi merupakan salah satu unsur yang penting dalam suatu organisasi, sebab untuk melaksanakan berbagai tugas dan pekerjaan, diperlukan adanya suatu kegiatan yang dapat memberikan dorongan atau semangat kerja pegawai, sehingga dengan adanya upaya seperti itu dapat diharapkan tindakan-tindakan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi tersebut.

Pada prinsipnya motivasi yang diberikan oleh seorang pimpinan kepada bawahan dengan tujuan agar dapat melaksanakan pekerjaan untuk menghasilkan pelayanan yang baik, hal ini sangat didambakan oleh seorang pimpinan dan sangat oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

Seorang pimpinan harus menempatkan dirinya ditengah-tengah para bawahnya atau seorang pimpinan didalam melaksanakan motivasi berada diantara bawahnya dalam arti pimpinan dalam memberikan instruksi, nasihat, bimbingan, pengarahan, dan koreksi berada pada saat diperlukan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan suatu organisasi, serta dapat menentukan terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan kewajibannya terutama dalam mencapai kualitas pelayanan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Kepala UPTD selaku pucuk pimpinan dalam struktur organisasi Puskesmas mempunyai peranan sangat penting serta menentukan skala terhadap maju atau mundurnya Puskesmas Argapura, terutama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini seorang pimpinan dituntut untuk benar-benar berperan sebagai komando dalam menggerakkan para bawahnya sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas dan disertai rasa tanggungjawab yang tinggi dalam arti mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang tinggi dalam arti mampu melaksanakan tugas dan menyelesaikannya suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya tepat pada waktu yang telah ditentukan, dengan kata lain dalam melaksanakan tugas pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pada setiap saat memerlukannya. Untuk menganalisa pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD didasarkan pada asas-asas motivasi sebagai berikut :

- a. Asas mengikutsertakan
- b. Asas komunikasi
- c. Asas pengakuan
- d. Asas wewenang yang didelegasikan
- e. Asas adil dan layak
- f. Asas perhatian timbal balik

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan motivasi yang dilakukan oleh Kepala UPTD dalam upaya mencapai kualitas pelayanan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Arapura Kabupaten Majalengka disebarkan angket kepada 22 responden, yang pembahasannya

didasarkan pada asas-asas motivasi adalah sebagai berikut :

1) Asas Mengikutsertakan

Pimpinan berusaha memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan di bidang tugasnya masing-masing sehingga para bawahan merasa diberi keleluasaan bergerak dan berpikir di dalam menjalankan tugasnya, dengan demikian para pegawai merasa turut diikutsertakan didalam proses pencapaian tujuan organisasi, yang pada akhirnya diharapkan berpengaruh semangat serta gairah kerja pegawai.

Selain itu seorang pimpinan organisasi dalam melaksanakan motivasinya harus senantiasa memperhatikan setiap saran maupun ide yang disampaikan oleh para pegawai, hal ini akan mendorong setiap pegawai turut bertanggungjawab di dalam setiap proses kerja, karena mereka merasa turut dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan.

Untuk mengetahui tentang penerapan asas mengikutsertakan oleh Kepala UPTD di dalam pelaksanaan motivasinya, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas mengikutsertakan yaitu :

1. Kesempatan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan

Guna mencapai kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Argapura, dalam pelaksanaan motivasinya Kepala UPTD dituntut untuk memberikan kesempatan kepada para pegawai dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya masing-masing, dalam hal ini para pegawai akan termotivasi untuk lebih berusaha meningkatkan semangat serta disiplin kerjanya, karena mereka merasa diberi kepercayaan oleh pimpinannya.

2. Bersikap terbuka terhadap saran atau ide pegawai.

Gunatercapainya kualitas pelayanan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura, Kepala UPTD senantiasa memperhatikan saran atau ide yang disampaikan oleh para pegawai agar dengan sendirinya tumbuh rasa dihargai keberadaannya di dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang pada akhirnya timbul semangat dan gairah untuk bekerja.

Penerapan asas mengikutsertakan dengan dua indikator diatas telah dilaksanakan oleh Kepala UPTD, hal ini dapat menimbulkan kegairahan dan semangat kerja pegawai.

1) Kesempatan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Sebanyak 15 responden (68 %) menyatakan selalu, bahwa kesempatan mengambil keputusan para pegawai telah cukup diberi keleluasaan oleh Kepala UPTD di bidang tugasnya, sedangkan 5 reponden (23 %) menyatakan bahwa mereka kadang-kadang diberi kesempatan dalam mengambil keputusan dibidang tugasnya, dan sebanyak 2 responden (9 %) Kepala UPTD tidak memberikan kesempatan dalam mengambil keputusan kepada pegawai.

Berdasarkan wawancara melalui Kepala UPTD para pegawai sudah paham terhadap tugas pokok dan fungsinya dan mau melaksanakannya, dan sekiranya ada masalah perlu dibahas bersama, selalu mengikutsertakan pegawai guna mencari pemecahan dari masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil observasi nampak bahwa pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD dengan indikator mengikutsertakan pegawai telah dilaksanakan cukup baik. Hal ini dapat

dibuktikan dengan adanya tanggapan sebanyak 15 responden (68 %) menyatakan bahwa mereka cukup diberi kesempatan oleh Kepala UPTD didalam mengambil keputusan terutama dibidang pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2) Bersikap terbuka terhadap saran atau ide dari pegawai

Sebanyak 14 responden (64 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan saran atau ide, telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan sebanyak 6 responden (27 %) menyatakan bahwa mereka masih kadang-kadang diberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengajukan saran atau ide, dan sebanyak 2 responden (5 %) tidak pernah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan saran atau ide.

Berdasarkan wawancara Kepala UPTD sudah berusaha memperhatikan saran atau ide dari pegawai agar tercipta suatu keharmonisan yang mendorong terhadap kemajuan organisasi, namun karena yang disampaikan sering tidak proporsional maka terkesan seakan tidak ditanggapi.

Berdasarkan observasi, Kepala UPTD berusaha memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk mengajukan saran atau ide tetapi belum terlaksana secara optimal dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang menyampaikan saran atau ide yang tidak sesuai dengan konteks masalah yang dihadapi, hal ini menunjukan suatu bukti bahwa masih adanya perbedaan pengetahuan serta kemampuan diantara pegawai.

2) **Asas Komunikasi**

Dalam pelaksanaan motivasi, Kepala UPTD dituntut untuk menerapkan asas komunikasi. Artinya Kepala UPTD

diharapkan mampu memberikan informasi secara jelas kepada para pegawai tentang tujuan yang hendak dicapai. Dengan adanya komunikasi yang jelas, akan mendorong pegawai untuk lebih produktif, karena semakin banyak seseorang mengetahui suatu masalah, semakin besar pula minat dan perhatiannya terhadap hal tersebut.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh Kepala UPTD, penulis meneliti dua indikator dari asas komunikasi, yaitu :

1. Menciptakan komunikasi yang baik di lingkungan kerja

Keberhasilan pelaksanaan motivasi dalam mencapaikualitas pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung pada kemampuan pimpinan dalam menciptakan komunikasi yang baik di lingkungan kerja, karena melalui cara ini dapat menciptakan adanya saling pengertian diantara pegawai dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.

Penyampaian informasi akan mendapat hasil yang optimal bila menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga para pegawai benar-benar dapat memahami dengan jelas informasi yang diterimanya dan benar dapat memahami dengan jelas informasi yang diterimanya dan memudahkan didalam pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan yang diinginkan dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan guna memuaskan masyarakat yang memberi pelayanan.

1. Menciptakan komunikasi yang baik di lingkungan kerja

Sebanyak 13 responden (59 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha menciptakan komunikasi yang baik terhadap para pegawainya, sedangkan 8 responden (36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD kadang-kadang berusaha menyampaikan komunikasi yang baik terhadap pegawainya, dan 1 responden (5%) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah berusaha menyampaikan komunikasi yang baik di lingkungan kerja terhadap pegawainya.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa Kepala UPTD selalu berusaha melakukan komunikasi yang baik di lingkungan kerja untuk mencapai target yang program yang telah direncanakan, tetapi karena adanya perbedaan individu pegawai, misalnya kurang perhatian dan kurang menerima sepenuh hati, maka komunikasi ini menjadi agak terhambat.

Berdasarkan observasi mewujudkan bahwa diantara pegawai masih terdapat adanya salah pengertian tentang proses pelaksanaan pekerjaan dan sering terjadinya tugas dari masing-masing bidangnya yang selalu bentrok dengan jadwal kegiatan, hal ini jelas menunjukan bahwa terdapat hambatan di dalam proses komunikasi.

2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti

Sebanyak 14 responden (64 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sedangkan 6 responden (27 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasanya yang mudah dimengerti, dan sebanyak 2 responden (9 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah

menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa Kepala UPTD didalam memberikan informasi senantiasa dengan bahasa yang mudah dimengerti, hal ini dilakukan untuk memudahkan pemahaman pegawai tentang isi informasi yang dimaksud.

Berdasarkan hasil observasi, dalam setiap pertemuan atau rapat selalu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti baik dalam pemberian informasi maupun pengarahan. Hal ini dibuktikan dengan daya pemahaman tinggi dari pegawai, telah tercermin dari pelaksanaan kerjanya sudah sesuai dengan instruksi.

3) Asas Pengakuan

Pengakuan merupakan prinsip untuk menghargai manusia pada sebenarnya sebagai makhluk berbudi dan berakhlak dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Pada dasarnya setiap pegawai menginginkan dirinya diperlukan sebagai manusia yang mempunyai hasrat ingin dihargai, diperhatikan dan sebagainya, baik di lingkungan tempat bekerja maupun dimasyarakat. Oleh karena itu seorang pemimpin organisasi harus menerapkan asas pengakuan didalam pelaksanaan motivasinya yaitu melalui pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sehingga mereka benar-benar merasa dihargai jerih payahnya dan memotivasi untuk lebih meningkatkan lagi prestasi kerjanya.

Disamping itu untuk menumbuhkan adanya prestasi kerja yang baik, perlu menciptakan adanya persaingan yang sehat diantara pegawai. Bila hal ini telah dilakukan, dengan

sendirinya para pegawai didalam pelaksanaan tugas pekerjaannya senantiasa mempunyai semangat serta disiplin kerja tinggi sehingga pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas pengakuan oleh Kepala UPTD, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Penghargaan untuk pegawai yang berprestasi

Untuk mencapai sasaran kerja menyangkut kualitas pelayanan, maka seorang pimpinan didalam pelaksanaan motivasinya harus berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, baik bersifat materi maupun non materi sebagai wujud adanya pengakuan sehingga mendorong pegawai untuk meningkatkan lagi prestasi kerjanya sehingga sasaran yang ingin dicapai yaitu meningkatkan kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2. Menciptakan persaingan sehat.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, Kepala UPTD perlu menciptakan yang sehat diantara pegawai, sehingga para pegawai akan terpacu dan berlomba-lomba untuk lebih giat dan mencapai prestasi yang diharapkan.

Apabila asas pengakuan dengan kedua indikatornya dapat dilaksanakan dengan baik oleh Kepala UPTD dengan baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat dengan pencapaian tujuan yang optimal.

1. Penghargaan untuk pegawai yang berprestasi.

Sebanyak 14 responden (64 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha memberikan penghargaan untuk

pegawai yang berprestasi, sedangkan 8 responden (36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD kadang-kadang berusaha memberikan penghargaan untuk pegawai yang berprestasi, dan 3 responden (10 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah berusaha memberikan penghargaan untuk pegawai yang berprestasi.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa, setiap pegawai yang berprestasi selalu diupayakan suatu penghargaan sebagai wujud pengakuan baik yang bersifat materi maupun non materi, dan penghargaan itu diberikan hanya bersifat non formal, namun masih ada kendala karena adanya keterbatasan dana sehingga penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi hanya diberikan penghargaan non materi yaitu berupa ucapan selamat.

Berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa setiap ada pegawai yang mendapatkan penghargaan dari pemerintah, Kepala UPTD juga tidak lupa memberikan penghargaan untuk pegawai tersebut, walaupun hanya sebatas ucapan selamat.

2. Menciptakan persaingan sehat.

Sebanyak 13 responden (59 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD menciptakan persaingan sehat antara pegawai, sedangkan sebanyak 7 responden (32 %) menyatakan kadang-kadang menciptakan persaingan sehat antara pegawai, dan sebanyak 2 responden (9 %) menyatakan bahwa tidak pernah menciptakan persaingan yang sehat.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa Kepala UPTD bahwa dalam menciptakan persaingan yang sehat diantara pegawai masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas kerja, sehingga seringkali menghambat lancarnya pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai. Hal

tersebut akan menghambat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh pegawai.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa Kepala UPTD dalam pelaksanaan tugasnya para pegawai belum sepenuhnya ditunjang dengan fasilitas kerja yang memadai, kondisi demikian jelas akan menyulitkan di dalam memberikan penilaian yang obyektif karena pada pekerjaan yang sejenis tidak di tunjang dengan fasilitas yang sama.

4) Asas wewenang yang didelegasikan.

Dalam menerapkan tugas dan tanggungjawab, Kepala UPTD tidak harus bekerja sendiri, untuk itu perlu adanya pendelegasian wewenang, artinya Kepala UPTD mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan pegawai untuk mengambil keputusan dan beraktivitas terhadap pekerjaannya serta melaksanakan tugas-tugas atasan apabila berhalangan. Yang perlu diingat dalam pendelegasian wewenang, Kepala UPTD harus meyakinkan bahwa pegawai mampu dipercaya dapat menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan dengan baik. Dengan pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan ini, akan memotivasi moral atau gairah kerja pegawai semakin tinggi.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan oleh Kepala UPTD, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Wewenang diberikan kepada orang yang tepat.

Pendelegasian wewenang harus diberikan kepada orang atau petugas yang tepat, artinya dengan bidang tugas dan

keahlian yang bersangkutan. Bila hal ini telah dilakukan oleh pimpinan organisasi, dengan sendirinya bisa memudahkan proses pencapaian tujuan organisasi dan menghilangkan kecemburuan diantara pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Pemberian wewenang disertai dengan tanggungjawab.

Dalam pelaksanaan motivasi, pimpinan organisasi harus berusaha untuk menyertai tanggungjawab dalam memberikan wewenangnya tersebut. Artinya harus ada bimbingan serta pengarahan kepada pegawai bahwa setiap wewenang harus ada pertanggungjawabannya. Melalui upaya ini dapat menumbuhkan sikap disiplin pada diri pegawai dan senantiasa dapat terawasi dalam pelaksanaan tugasnya.

1. Wewenang diberikan kepada orang yang tepat.

Sebanyak 14 responden (64 %) menyatakan selalu, Kepala UPTD berusaha memberikan wewenang diberikan kepada orang yang tepat, sedangkan 5 responden (23 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang memberikan wewenang kepada orang yang tepat, dan sebanyak 3 responden (13 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah memberikan wewenang kepada orang yang tepat.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa pemberian wewenang kepada pegawai yang tepat masih terdapat kendala yaitu masih adanya perbedaan tingkat keahlian yang tidak merata dalam bidang dan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa pemberian wewenang seringkali tidak disesuaikan dengan bidang tugas pegawai, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan serta keahlian pegawai belum merata.

2. Pemberian wewenang disertai dengan tanggungjawab.

Sebanyak 14 responden (64 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha untuk menekankan adanya pertanggungjawaban dalam setiap pendelegasian wewenang, sedangkan 8 responden (36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang menyertakan tanggungjawab dalam setiap pendelegasian wewenang.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk menekankan adanya pertanggungjawaban pada setiap pendelegasian wewenang pada dasarnya telah diusahakan, namun karena adanya perbedaan kemampuan serta pengetahuan dari pegawai maka masih terdapat pegawai yang kurang mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa masih ada sebagian pegawai yang kurang mampu memberikan laporan pertanggungjawaban dalam pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Kepala UPTD kepadanya pada akhir pelaksanaan tugasnya.

5) Asas adil dan layak.

Dalam pelaksanaan motivasi, Kepala UPTD dituntut untuk menerapkan asas adil dan layak, artinya segala pengorbanan yang dilakukan oleh para pegawai harus seimbang dengan imbalan yang mereka terima.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas adil dan layak oleh Kepala UPTD, penulis melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Keberhasilan pelaksanaan motivasi dalam meningkatkan kualitas

pelayanan terhadap masyarakat, tergantung kepada kemampuan Kepala UPTD dalam memperlakukan para pegawai secara adil dan layak, karena melalui cara ini dapat menjadikan para pegawai merasa kemampuan dan keterampilannya dapat dihargai secara wajar melalui gaji, pujian dari pimpinan secara adil dan layak.

2. Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak.

Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak merangsang para pegawai untuk lebih bersemangat dan bergairah dalam melaksanakan pekerjaannya, selain itu para pegawai juga akan lebih disiplin dalam bekerja bila Kepala UPTD dalam hal ini mampu menerapkannya secara optimal. Bagi pegawai prestasinya beda diharapkan. Kepala UPTD adil dalam memberikan atau hadiah yang diterima tergantung pada prestasi kerja.

1. Memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Sebanyak 13 responden (64 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD memperlakukan pegawai secara adil dan layak, sedangkan 8 responden (36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa Kepala UPTD dalam hal ini sudah cukup berusaha memperlakukan pegawai secara adil dan layak, tetapi masih ada hambatan pelaksanaannya dikarenakan adanya perbedaan keinginan dari masing-masing individu.

Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa masih adanya pegawai yang belum merata diperlakukan secara adil dan layak, mereka masih merasa

belum puas dengan apa yang Kepala UPTD berikan ketika para pegawai melaksanakan dengan baik.

2. Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak.

Sebanyak 13 responden (59 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak, sedangkan 6 responden (27 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak, dan sebanyak 3 responden (14 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah memberikan atau hukuman secara adil dan layak.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil wawancara diperoleh hasil bahwa Kepala UPTD berupaya untuk tegas dan berusaha memberikan hadiah kepada pegawai, tetapi keterbatasan dana sehingga belum bisa terpenuhi semua, dan mengenai pemberian hukuman sendiri Kepala UPTD mengacu pada uu.no 53 tahun 2015 tentang disiplin kerja pegawai untuk menindak jika ada pegawai yang melanggar peraturan.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa Kepala UPTD telah cukup berusaha, tetapi karena perbedaan keinginan dari masing-masing pegawai, sehingga Kepala UPTD belum bisa memenuhi semua apa yang diinginkan oleh pegawai, dalam hal ini pemberian hadiah dikarenakan kurangnya dana.

6) Asas perhatian timbal balik.

Dalam pelaksanaan motivasi, Kepala UPTD dituntut untuk menerapkan asas perhatian timbal balik, dimana Kepala UPTD berfungsi untuk memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang diharapkan atau apa yang diinginkan oleh organisasi, disamping berusaha untuk memenuhi

kebutuhan-kebutuhan pegawai, baik kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kebutuhan hidupnya seperti sarana dan prasarana yang memadai dan suasana kerja yang menyenangkan. Dengan demikian pegawai akan puas dan mengacu untuk mencapai kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas timbal balik oleh Kepala UPTD, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat tercapai bila pimpinan organisasi berusaha untuk memenuhi fasilitas kerja yang diperlukan oleh pegawai agar dalam pelaksanaan kerjanya pegawai akan bersemangat ketika mengerjakan tugas.

2. Suasana kerja yang menyenangkan.

Suasana kerja yang menyenangkan akan merangsang pegawai untuk bersemangat dan bergairah didalam pelaksanaan tugasnya, sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Oleh karena itu merupakan kewajiban bagi seorang pimpinan organisasi untuk berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga hubungan yang harmonis antara pegawai didalam pelaksanaan motivasinya.

1. Memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Sebanyak 11 responden (50 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha memenuhi sarana dan prasarana kerja, sedangkan sebanyak 8 responden(

36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang memenuhi sarana prasarana kerja, dan sebanyak 3 responden (14 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak pernah memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memenuhi ketersediaan fasilitas kerja menemui beberapa kendala diantaranya terbatasnya dana sehingga belum sepenuhnya fasilitas dapat dipenuhi

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dari tiap unit kerja memang sudah ada fasilitas pendukung dalam pekerjaan, akan tetapi jumlahnya yang terbatas dan beberapa perlengkapan yang kondisinya sudah tidak layak pakai tapi masih tetap digunakan.

2. Suasana kerja yang menyenangkan.

Sebanyak 13 informan (59 %) menyatakan selalu, bahwa Kepala UPTD berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, sedangkan 8 responden (36 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD masih kadang-kadang berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, dan sebanyak 1 responden (5 %) menyatakan bahwa Kepala UPTD tidak berusaha menciptakan suasana yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan ternyata untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang menyenangkan selalu dilakukan dengan cara pembinaan kekeluargaan yang lebih mantap, tetapi masih mendapat hambatan berupa masih adanya perbedaan individu, sehingga timbulnya kebersamaan serta kerjasama antara pegawai.

Berdasarkan observasi nampak bahwa dalam proses kerja masih sebagian pegawai yang kurang mampu melakukan

kerjasama maupun berkomunikasi secara akrab dengan semua pegawai.

Memperhatikan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa didalam pelaksanaan motivasinya ternyata Kepala UPTD perlu berusaha lagi dalam menerapkan asas-asas motivasi. Hal ini terbukti dari rata-rata rekapitulasi nilai tertinggi dalam menerapkan asas-asas motivasi Kepala UPTD baru menacapai 67 %. Jadi apabila dihubungkan dengan standar penilaian pelaksanaan motivasi (tabel 4.13) maka pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD baru mencapai predikat cukup baik.

Untuk mengetahui keseluruhan dari penerapan asas-asas motivasi berikut predikatnya adalah sebagai berikut :

1. Asas Mengikutsertakan
66 % (Cukup Baik)
2. Asas Komunikasi
61,5 % (Cukup Baik)
3. Asas Pengakuan
61,5 % (Cukup Baik)
4. Asas Wewenang yang Didelegasikan
64 % (Cukup Baik)
5. Asas Adil dan Layak
61,5 % (Cukup Baik)
6. Asas Timbal Balik
54,5 % (Kurang Baik)

Jadi Motivasi oleh Kepala UPTD secara keseluruhan telah dilakukan dengan cukup baik, hanya saja masih ada beberapa asas-asas yang belum dilaksanakan secara maksimal.

Sesuai dengan hipotesis penulis bahwa motivasi akan mempengaruhi pencapaian kualitas pelayanan. Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung)
2. *Reliability* (kehandalan)

3. *Reponsive* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan kualitas pelayanan oleh pegawai/petugas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis melakukan penelitian terhadap satu variabel dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Sarana dan prasarana sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan, karena merupakan faktor yang dapat dilihat dan di rasakan oleh penerima pelayanan, apabila sarana prasaran memadai, kualitas pelayanan akan tercapai.

Berdasarkan tanggapan responden bahwa sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dengan adanya sebagian besar yaitu sebanyak 12 responden (55 %) menyatakan bahwa sarana dan prasarana masih kurang memadai.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam memberikan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah cukup berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, namun belum semuanya terpenuhi, hal ini karena keterbatasan dana.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa sarana dan prasarana sudah disediakan, namun masih perlu adanya penambahan atau pengadaan fasilitas agar dapat menunjang pencapaian kualitas pelayanan.

2. *Realibility* (kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program

Jaminan Kesehatan Nasional, tidak hanya sarana fisik tapi harus di tunjang dengan kehandalan dari para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan kualitas pelayanan oleh pegawai/petugas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis melakukan penelitian terhadap satu variabel dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan, para pegawai/petugas disesuaikan dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya guna mendukung tercapainya tujuan organisasi, yang selanjutnya akan memperbaiki citra baik di instansi tersebut dengan kehandalan dari para pegawai/petugasnya.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab Selalu yaitu sebanyak 17 responden (77 %) menyatakan bahwa didalam pelaksanaan pelayanan sudah cukup berusaha memberikan pelayanan yang baik, dan 5 responden (23 %) yang menjawab Kadang-kadang.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sudah cukup mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dikarenakan kemampuan dan keahlian pegawai yang belum merata sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pegawai misalnya ilmu atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan agar kualitas pelayanan tercapai.

Berdasarkan observasi nampak bahwa didalam pelaksanaan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pegawai sudah cukup mampu memberikan pelayanan kepada peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), namun masih perlu ditingkatkan lagi, karena masing-masing pegawai memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda.

3. *Reponsive (ketanggapan)*

Dalam memberikan pelayanan ketepatan dan kecepatan merupakan hal yang di dambakan bagi penerima pelayanan, dan hal itu tidak lepas dari ketanggapan dari petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan guna mencapai kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan kualitas pelayanan oleh pegawai/petugas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis melakukan penelitian terhadap satu variabel dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

Kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan akan tercapai, bila mana pelayanan yang diterima oleh peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mendapat tanggapan positif, dalam hal ini penerima pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama, dan ketepatan dalam waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 16 responden (73%) menyatakan bahwa pegawai sudah cukup berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur,

hal ini berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu memberikan pengarahan pada pegawai agar selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur agar peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang menerima pelayanan merasa puas.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dalam melaksanakan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah cukup berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur, hal ini berpengaruh terhadap kepuasan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dalam menerima pelayanan.

4. *Assurance (jaminan)*

Kualitas pelayanan dapat tercapai apabila pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan memiliki pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan terhadap penerima pelayanan khususnya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan kualitas pelayanan oleh pegawai/petugas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis melakukan penelitian terhadap satu variabel dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

➤ Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Prilaku pegawai/petugas selaku pemberi pelayanan diharapkan bersikap ramah terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), karena keramahan tersebut citra dari pegawai/petugas maupun

organisasi akan mendapat respon positif dari penerima pelayanan yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 18 responden (82 %) menyatakan bahwa pegawai sudah baik ramah dalam memberikan pelayanan terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu ditegaskan untuk bersikap ramah ketika memberikan pelayanan, agar peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) merasakan kenyamanan pada saat menerima pelayanan.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), pegawai sudah bersikap ramah, namun masih perlu ditingkatkan lagi agar peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dapat menilai dengan baik kualitas pelayanan yang diberikan.

5. *Emphaty* (empati)

Kualitas pelayanan akan tercapai apabila ada kemauan pegawai/petugas melakukan pendekatan dalam memberikan pelayanan dengan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan kualitas pelayanan oleh pegawai/petugas terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka penulis melakukan penelitian terhadap satu variabel dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- Perhatian pribadi terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan.

Perhatian pribadi petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan, diharapkan dapat tercapai, mengingat kebutuhan atau keinginan dari penerima pelayanan berbeda-beda diharapkan dengan perhatian pribadi dari pegawai/petugas dapat diterima dengan baik oleh penerima pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 17 responden (72 %) menyatakan bahwa pegawai sudah cukup berusaha memberikan perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa selalu diberi pengarahan kepada pegawai agar dalam pelaksanaan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional diharapkan memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharap imbalan dari peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Berdasarkan observasi terlihat bahwa pegawai sudah cukup perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena masyarakat selalu ingin dilayani dengan jujur agar bisa terjalin hubungan yang baik pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan terhadap peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional baru mencapai predikat “Cukup Baik” hal ini terbukti dari presentase rata-rata nilai tertinggi kualitas pelayanan hanya

mencapai 72% dan bila dihubungkan dengan kriteria pengukuran analisis data.

Untuk lebih memperjelas secara menyeluruh mengenai tingkat kualitas pelayanan, penulis uraikan sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti langsung)
55 % (Kurang Baik)
2. Reliability (kehandalan)
77 % (Cukup)
3. Responsive (ketanggapan)
56 % (Cukup Baik)
4. Assurance (jaminan)
82 % (Baik)
5. Empathy
72 % (Cukup Baik)

Berdasarkan uraian di atas, nampak bahwa dari penerapan kelima indikator kualitas pelayanan baru mencapai nilai rata-rata 72 % berarti baru mencapai predikat “Cukup Baik”.

Jadi kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

Apabila menerapkan asas-asas motivasi yang baru mencapai nilai rata-rata 62 % dan tingkat kualitas pelayanan yang baru mencapai nilai rata-rata 72 %. Jelas bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara pelaksanaan motivasi dengan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Bertitik tolak dari permasalahan mengenai pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD dalam mencapai kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura

Kabupaten Majalengka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepala UPTD belum dapat melaksanakan motivasi secara optimal. Hal tersebut dapat terlihat dari penerapan asas-asas motivasi oleh Kepala UPTD dengan perolehan rata-rata nilai tertinggi baru mencapai 67 %, sehingga apabila dihubungkan dengan standar prosentase baru mencapai predikat “cukup baik”. Jadi berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa ternyata Kepala UPTD dalam pelaksanaan motivasinya masih perlu meningkatkan penerapan asas-asas motivasi.
2. Pencapaian predikat “cukup baik” dalam penerapan asas-asas motivasi, akan berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pekerjaan dari seluruh pegawai, dalam arti hasil kerjanya belum optimal. Hal ini terlihat dari pencapaian kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional yaitu baru mencapai rata-rata 72 % dan bila dihubungkan dengan kriteria pengukuran analisa data baru mencapai predikat “cukup baik”.
3. Oleh karena itu, jelaslah bahwa hubungan yang sangat erat antara pelaksanaan motivasi dengan kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan demikian maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu : “Jika pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD berdasarkan asas-asas motivasi, maka kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan

- Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka tercapai”, telah teruji kebenarannya dan dapat diterima.
4. Belum optimalnya kualitas pelayanan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka, selain karena belum dilaksanakan asas-asas motivasi secara optimal juga dihadapkan dengan beberapa hambatan/kendala, yaitu :
- 1) Hambatan dalam menerapkan asas mengikutsertakan :
 - a. Adanya perbedaan latar belakang pendidikan serta penguasaan masalah diantara para pegawai menyebabkan terlambatnya partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan.
 - b. Kemampuan pegawai belum merata, sehingga masih terdapat hambatan untuk terbinanya teamwork yang baik.
 - 2) Hambatan dalam menerapkan asas perhatian timbal balik
Terbatasnya dana, sehingga menghambat upaya pemenuhan kebutuhan fasilitas kerja bagi pegawai pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka
Untuk menanggulangi hambatan dalam penerapan asas-asas motivasi, Kepala UPTD Puskesmas melakukan upaya-upaya sebagai berikut :
 - 1) Menanggulangi hambatan adanya perbedaan latar belakang dalam menerapkan asas-asas mengikutsertakan :
 - a. Untuk menanggulangi adanya latar belakang Pendidikan serta penguasaan masalah diantara pegawai, para pegawai diikutsertakan dalam pendidikan dan latihan, Bimbingan Teknis serta memberikan kesempatan pada pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal.
 - b. Untuk menanggulangi belum meratanya kemampuan pegawai, Kepala UPTD berusaha memberikan pengarahan serta menyertakan Pegawai dalam Pendidikan dan latihan sehingga hambatan dalam pembinaan teamwork dapat diatasi.
 - 2) Untuk menanggulangi hambatan dalam menerapkan asas perhatian timbal balik :
Untuk menanggulangi terbatasnya dana, Kepala UPTD membuat skala prioritas dan meminta bantuan peningkatan anggaran pada Pemerintah Kabupaten Majalengka sehingga dapat memenuhi fasilitas kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Argapura Kabupaten Majalengka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharismi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta :Rhineka Putra
- Daryanto & Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta : Gava Media
- Hasibuan. Malayu 1996. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Toko Gedung Agung
- Indrawijaya. Adam 2009. *Prilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo



- Moenir 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nazir. Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong Harbani 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sedarmayanti 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Rafika Aditama
- Siagian, Sondang 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Rafika Aditama
- Tando Marie Naomi 2013. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Manado: In Media.
- Yunus & Sukartini Titien 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Majalengka: Unit Penerbitan Universitas Majalengka